กรณีศึกษา

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความต้องการวิเคราะห์ระบบการซ่อมบำรุง ซึ่งเป็นบริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายที่ทางสำนักมีให้กับสถาบัน โดยหน่วยงานในสถาบันจะโทรมาแจ้งถึงอาการและสถานที่ และทางฝ่ายช่างจะไปดำเนินการแก้ไขให้ ซึ่งเป็นงานที่ต้องออกนอกสถานที่ โดยผู้แจ้งจะต้องเขียนอาการและสถานที่ในใบแจ้งซ่อมให้ฝ่ายช่าง และผู้แจ้งลงนามรับเมื่อซ่อมเสร็จจากนั้นจึงนำเสนอผู้บริหารรับทราบ แต่ยังติดปัญหาการดำเนินการซ่อมเป็นไปอย่างไม่มีแบบแผน กล่าวคือ ไปซ่อมตามคำร้องขอโดยไม่ได้พิจารณาถึงความสำคัญของงานทำให้ช่างไม่พอ และเกิดความเสียหายเมื่อมีงานที่สำคัญในขณะที่ช่างไม่อยู่

1 จากกรณีศึกษา จงกำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับใบแจ้งซ่อม

หน่วยงานในสถาบัน ฝ่ายช่าง ผู้บริหาร

2. จากกรณีศึกษา จงเขียน Document Flow ของใบแจ้งซ่อม

